

Análisis del proceso del pago a los beneficiarios del Fideicomiso para el Desarrollo Forestal Sustentable en el Estado de Chihuahua. (FIDEFOSE)

ARMENDÁRIZ-NAVARRO, Claudia Yolanda*†, MEIXUEIRO-LOERA, Doraide, MÁRQUEZ-CHAPARRO, Guadalupe y MORENO-OJEDA, Esperanza Raquel

Recibido Diciembre 27, 2015; Aceptado Marzo 15, 2016

Resumen

El 8 de diciembre del 2004 se autoriza la creación del Fideicomiso para el Desarrollo Forestal Sustentable (FIDEFOSE) en el Estado de Chihuahua con el fin de ejecutar en forma directa los programas forestales a cargo del gobierno federal y sus entidades paraestatales que deban llevarse a cabo en el Estado, así como los programas forestales estatales. El FIDEFOSE es el que se encarga de administrar, invertir y realizar los pagos a los beneficiarios de los apoyos forestales, del dinero que el gobierno federal y el estatal designan a este fideicomiso. El objetivo de analizar el proceso de pago que otorga el organismo, es con la finalidad de contribuir en el diseño y optimización de la administración efectiva y garantizar el pago oportuno a los beneficiarios. Se busca realizar en varias etapas: las bases teóricas que contribuyen a la definición de los diferentes temas a utilizar, el desarrollo del proyecto a partir de una serie de pasos para ir generando el análisis y obtener soluciones prácticas y por último, determinar una propuesta de mejora del sistema de pagos.

Fideicomiso, Programas Forestales, Desarrollo Forestal Sustentable

Abstract

On December 8, 2004 the establishment of the Trust for Sustainable Forestry Development (FIDEFOSE) in the State of Chihuahua in order to run directly forestry programs by the federal government and its parastatals to be carried out is authorized in the state, as well as state forest programs. The FIDEFOSE is the one who is responsible for managing, investing and make payments to the beneficiaries of forest support, the money the federal government and the state designated to this trust. In order to analyze the payment process which gives the body, it is in order to contribute to the design and optimization of effective management and ensure the timely payment to beneficiaries. It seeks to perform in several stages: the theoretical foundations that contribute to the definition of the different themes to use, project development from a series of steps to be generating analysis and practical solutions and finally, determine a proposal for improvement of the payment system.

Escrow Forestry Programs, Sustainable Forestry Development

Citación: ARMENDÁRIZ-NAVARRO, Claudia Yolanda, MEIXUEIRO-LOERA, Doraide, MÁRQUEZ-CHAPARRO, Guadalupe y MORENO-OJEDA, Esperanza Raquel. Análisis del proceso del pago a los beneficiarios del Fideicomiso para el Desarrollo Forestal Sustentable en el Estado de Chihuahua. (FIDEFOSE). Revista Administración y Finanzas. 2016, 3-6: 1-5.

*Correspondencia al Autor (Correo Electrónico: carmendariz@utch.edu.mx)

† Investigador contribuyendo como primer autor.

Introducción

El Fideicomiso de Desarrollo Forestal Sustentable se crea en el 2004 pero no es hasta el año 2006 que entra en funciones, este es creado con el propósito de apoyar el desarrollo de proyectos y ejecutar en forma directa los programas forestales a cargo del gobierno federal y sus entidades paraestatales que deban llevarse a cabo en el Estado, así como los programas forestales estatales.

A lo largo de 7 años el fideicomiso ha llevado la administración del dinero designado por el gobierno Federal a través de la Comisión Nacional Forestal (CONAFOR) y el gobierno Estatal, y se ha convertido en un fuente de apoyo económico al sector forestal.

Este fideicomiso ha ido creciendo con el tiempo y con los recursos que los gobiernos cada año designan y esto ha llevado al retraso y confusión entre los trámites a realizar para poder programar los pagos a los beneficiarios del programa. Con este tipo de situaciones se puede observar que FIDESFOSE no cuenta con un análisis del proceso de pago. ¿Cuál es el proceso a seguir para el pago a los beneficiarios del Fideicomiso de Desarrollo Forestal Sustentable?

El propósito general de este proyecto es hacer un análisis del proceso de pago para el Fideicomiso de Desarrollo Forestal Sustentable (FIDEFOSE) para conocer las tareas y los tiempos que tardan en efectuarse los pagos a los beneficiarios. Para realizar este proyecto se realiza un análisis a través de las herramientas de la administración de las operaciones buscando información que contribuya a determinar el proceso y el tiempo promedio en que reciben los beneficiados sus pagos, con la ayuda de conceptos y métodos para desarrollar estrategias o acciones que facilite y optimice el proceso de pago.

Objetivo del proyecto

Analizar el proceso de pagos en el FIDEFOSE para conocer las tareas que se realizan, por medio de las herramientas para la administración efectiva de las operaciones con la finalidad contribuir en el diseño y optimización de la administración efectiva y garantizar el pago oportuno.

Objetivos específicos

1. Analizar el proceso de pago a los beneficiarios del Fideicomiso
2. Estructurar y dividir las actividades para llevar a cabo el pago
3. Desarrollar una gráfica de Gantt para identificar la secuencia de las actividades y el tiempo que dura cada una.

Revisión literaria

Para poder desarrollar el proyecto es importante conocer y citar algunos de los conceptos que contribuyen al análisis de los procesos y las propuestas de mejora. Citando a Hitts la administración es el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional. (Hitt, 2006, p.8)

La administración de operaciones y suministro ofrece un camino sistemático para analizar los procesos de la organización. La AOS recurre al pensamiento analítico para manejar problemas del mundo real.

Además de ofrecer interesantes oportunidades de supervisión, administración de las operaciones de una empresa o de las cadenas de suministros y asegurarse de la calidad de los mismos

Según Chase (2009) Todos los administradores tienen que planear trabajo, controlar la calidad y garantizar la productividad de las personas que supervisan. Otros empleados deben conocer el funcionamiento de las operaciones para poder desempeñar sus trabajos con efectividad.

La administración de operaciones y suministro (AOS) se entiende como el diseño, la operación y la mejora de los sistemas que crean y entregan los productos y los servicios primarios de una empresa.

Existen 3 palabras importantes la eficiencia significa hacer algo al costo más bajo posible, eficacia significa hacer lo correcto a efecto de crear el valor máximo posible para la compañía y el concepto de valor está ligado a la eficiencia y la eficacia.

La meta de un proceso eficiente es producir un bien o prestar un servicio utilizando la menor cantidad posible de insumos con la mejor calidad. La administración de operaciones y suministro trata de cómo diseñar estos procesos de transformación.

Las cadenas de suministro contribuyen a describir algunos procesos especializados. Se busca la mejor manera de realizar una tarea y las maneras en las que se pueden desempeñar. La capacidad de un sistema depende de la cantidad y calidad de los recursos así como sus políticas de operación (Muñoz Negron, 2009)

Diseño de productos de los servicios.

Los productos de los servicios son muy diferentes porque el cliente tiene una participación directa en el proceso. Esta participación del cliente provoca que el proceso sea mucho más variable en cuanto al tiempo que toma servir al cliente y también al grado de conocimiento que requieren los empleados de la empresa.

Un camino muy útil para analizar si un nuevo servicio embona con las operaciones consiste en especificar la complejidad y la divergencia que existe entre el proceso del servicio propuesto y el proceso del servicio básico.

Gráfica de Gantt.

Un diagrama de Gantt es la representación gráfica del tiempo que dedicamos a cada una de las tareas en un proyecto concreto, siendo especialmente útil para mostrar la relación que existe entre el tiempo dedicado a una tarea y la carga de trabajo que supone. Que contribuye en el proyecto para poder determinar el tiempo de cada tarea y así poder entregar una propuesta basada en este tipo de gráfica ya que al ser un servicio que se ofrece es importante tomar en cuenta cada una de las actividades involucradas en el proceso. Existen tareas que se pueden realizar de manera simultánea la gráfica de Gantt nos permite el desarrollo en tiempo así como visualizar como se va llevando el proceso. Según (Gaither & Frazier, 2003) se puede visualizar con la gráfica la carga de trabajo de un departamento. Las actividades programadas se representan por nombres y los tiempos de inicio y terminación con barras sin color que serán rellenas como vaya avanzando cada una de las actividades.

Desarrollo del proyecto

Para el desarrollo del proyecto se debe analizar el proceso de pagos en el FIDEFOSE para conocer las tareas que se realizan, por medio de las herramientas para la administración efectiva de las operaciones con la finalidad contribuir en el diseño y optimización de la administración efectiva y garantizar el pago oportuno, se realizan una serie de pasos que se describen a continuación.

Conocer la empresa.

Para iniciar el proyecto se hizo una cita previa con el responsable del fideicomiso para saber la ubicación del área de trabajo e ir a hacer una visita, realizar una entrevista y conocer a los responsables y sus funciones. Y así se determina cuál es el área de oportunidad para desarrollar un proyecto que sea de utilidad.

Definición del problema. (Diseño del producto)

Ya recabada toda la información, se analiza para detectar cuál es el problema o área de oportunidad para mejorar; luego se define el problema buscando objetivos claros y concisos, que puedan dar una vista objetiva a lo que ocurre dentro del FIDEFOSE.

Uno de los hechos destacables dentro de la entrevista realizada, es que no se cuenta con un análisis del proceso del pago de los apoyos. Por lo que tras examinar la información y tras revisar los temas del curso se determina que el problema se plantea de la siguiente manera: ¿Cuál es el proceso a seguir para el pago a los beneficiarios del Fideicomiso de Desarrollo Forestal Sustentable? Con la cual se busca contribuir a la toma de decisiones y agilizar el proceso por medio de herramientas de la administración de operaciones.

Recopilación de datos del proceso de administración del proyecto.

La convocatoria para iniciar el proceso de solicitudes para el otorgamiento de apoyos del Fideicomiso para el Desarrollo Forestal Sustentable, se publica en los principales periódicos del estado en el mes de marzo. Una vez hecha la recepción de dichas solicitudes, se evalúan cuales son viables para el apoyo y se asigna un presupuesto para cubrir las solicitudes aceptadas.

Después de 3 meses se publican los resultados en los periódicos de la localidad, con la finalidad de que quienes salieron beneficiados reúnan la documentación y ejecuten el proyecto para la programación del pago correspondiente. Cada semana se hace un concentrado de los beneficiarios que están listos para el pago, se elabora un documento con los datos de a quien se le hará el pago que debe contener el nombre completo, número de cuenta, banco de procedencia, monto a pagar, entre otros.

Administración de la cadena del proceso de pago. Para poder llegar a una conclusión acercada a la realidad del proceso de los pagos del FIDEFOSE, y así poder tomar decisiones más acertadas para responder a esa realidad. Se exploran los datos presentados para determinar y analizar las tasas de servicio y de llegada que en este caso incluye los meses de octubre, noviembre y diciembre que conforman el último trimestre del año; que es según los datos recabados es donde se realizan el 90% de los pagos a los beneficiarios. Se presenta un análisis de costo beneficio en tiempos de entrega a los pagos:

s	p	L	E(CS)=Cs	E(CW)=CwL	E(CT)=E(CS)+E(CW)
1	2.27	-	20.00	-	-
2	1.13	-	40.00	-	-
3	0.75	4.08	60.00	196.02	256.02
4	0.56	2.59	80.00	124.75	204.75
5	0.45	2.35	100.00	112.85	212.85

Tabla 1

Propuesta de mejora

El proceso de pagos a los beneficiarios del FIDEFOSE se puede dividir en varias actividades para luego posicionarlas en una gráfica de Gantt que nos permita verificar en que paso se encuentra el proceso de acuerdo al tiempo en las que se están planeando y se realizan.

Actividades del proceso.

1. Publicación de las convocatorias en periódicos de mayor circulación.
2. Recepción de solicitudes.
3. Evaluación de los proyectos.
4. Publicación de los resultados.
5. Los beneficiados reúnen la papelería del proyecto terminado para su entrega.
6. Entrega de la documentación al Fideicomiso para pago.
7. Concentrado de beneficiarios listos para pago.
8. Elaboración de documento con los siguientes datos: nombre completo, número de cuenta, banco de procedencia, monto a pagar.
9. Se hace el depósito de pago.

Al analizar los pasos podemos determinar que las primeras cuatro actividades dependen de la fecha de publicación y cierre de recepción de documentos.

Por lo tanto el paso 5 y 6 dependen del interesado ya que el tiempo no depende de quién programe los pagos. Siendo los 3 últimos pasos donde podemos reducir el tiempo o ponerle fechas para acelerar el pago de quienes ya tengan su documentación lista y no tengan que esperar a que todos los beneficiados entreguen todo.

Además es importante señalar que todo el proceso lo hace una sola persona que se puede llamar servidor por lo que esto puede generar retrasos significativos en cuanto al tiempo que se determina deben salir los pagos.

Gráfica de GANTT

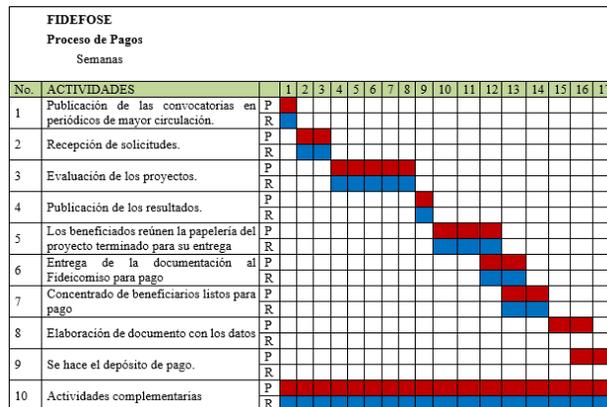


Tabla 2

Resultados y conclusiones

Los resultados obtenidos en el análisis muestran que la mejor opción para desarrollar las actividades ya que se reciben alrededor de 400 beneficiarios, es contar con cuatro servidores para elaborar los pagos a los beneficiarios del programa FIDEFOSE, siendo esta la que tiene el costo total más bajo, por lo que se recomienda invertir en la contratación de más personal y así cubrir las necesidades de servicio cuando se presente los meses de mayor demanda de trabajo. Esto se obtiene a partir de la realización del Análisis del proceso y tiempo de todo el proceso hasta el pago a los beneficiarios del Fideicomiso para el Desarrollo Forestal Sustentable en el Estado de Chihuahua. (FIDEFOSE) para dar solución al problema que se enuncia el inicio del proyecto el cual es ¿Cuál es el proceso a seguir para el pago a los beneficiarios del Fideicomiso de Desarrollo Forestal Sustentable? Y dando respuesta al objetivo que es “Analizar el proceso de pagos en el FIDEFOSE para conocer las tareas que se realizan, por medio de las herramientas para la administración efectiva de las operaciones con la finalidad contribuir en el diseño y optimización de la administración efectiva y garantizar el pago oportuno”.